Muster-Curriculum

„Schulung der Führungskräfte von Annahme- und Wettvermittlungsstellen in Nordrhein-Westfalen“

- Modul B -

(Stand 01.2022)

Vorbemerkungen

In NRW finden die laut § 6 GlüStV in Verbindung mit der Annahme- und Wettvermittlungsstellenverordnung Nordrhein-Westfalen (AnVerVO NRW) durchzuführenden Präventionsschulungen für den Bereich von Wettvermittlungs- und Annahmestellen in zwei verschiedenen Modulen statt. Modul A richtet sich an Servicekräfte (§14 Absatz 1 Nummer 1 AnVerVO NRW), Modul B an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Leitungsfunktion sowie bei kleineren Unternehmen an die Betreiberin oder den Betreiber (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 AnVerVO NRW) (im Folgenden Führungskräfte genannt). Die jeweilige Schulungspflicht trifft nur diejenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Tätigkeit, die für die Vermittlerin oder den Vermittler in die Vermittlung des entsprechenden Glücksspiels eingebunden sind (§ 11 Absatz 1 Satz 2 AnVerVO NRW). Dabei hat die Vermittlerin oder der Vermittler sicherzustellen, dass immer wenigstens eine geschulte Person anwesend ist (§ 11 Absatz 1 Satz 3 AnVerVO NRW).

Die Erstschulung in Modul B umfasst insgesamt 6 Zeitstunden, aufgeteilt in vier Blöcke. Die Blöcke 1-3 dauern jeweils 80 Minuten. Block 4 ist auf eine Dauer von 120 Minuten angelegt (alle Angaben zuzüglich Pausen). Die Schulungen sind Präsenzschulungen. Schulungen durch Multiplikatorinnen und Multiplikatoren werden nicht anerkannt.

Ziel der Schulungen in Modul B ist es, Führungskräfte über sämtliche vorgeschriebenen Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz zu informieren und sie in die Lage zu versetzen, ein Sozialkonzept gemäß den Mindestanforderungen an Sozialkonzepte in Nordrhein-Westfalen in ihren Unternehmen zu implementieren und die Umsetzung der Sozialkonzeptvorgaben sicherzustellen. Dazu erhalten sie einen kurzen Überblick über die für sie relevanten rechtlichen Regelungen und die sich daraus ableitenden Pflichten. Zudem soll Basiswissen zur Glücksspielsucht vermittelt werden. Außerdem sollen die Schulungsteilnehmenden das Hilfesystem für Glücksspielsüchtige kennenlernen (vgl. § 14 Absatz 3 AnVerVO NRW).

Die alle zwei Jahre durchzuführende Auffrischungsschulung in Modul B umfasst – ebenso wie die Erstschulung – 6 Zeitstunden. Unter Berücksichtigung der Vorkenntnisse der Teilnehmenden kann eine Schwerpunktsetzung der Inhalte und eine andere zeitliche Aufteilung der verschiedenen Blöcke vorgenommen werden. Bei den Auffrischungsschulungen sollen die bisher in der Praxis gemachten Erfahrungen einbezogen und reflektiert werden. Die in der Erstschulung vermittelten Kenntnisse werden aufgefrischt. Die Vermittlung erfolgt stärker in interaktiver Form (z. B. Austausch über Hemmnisse bei der Implementierung des Sozialkonzepts, Probleme mit der Schaffung von Akzeptanz für das Sozialkonzept bei den Mitarbeitenden).

Block 1: Kurzer Überblick über Hintergrund und Ziel der Schulungen. Vermittlung zentraler rechtlicher Rahmenbedingungen

Hintergrund und Ziel der Schulungen

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen die Sinnhaftigkeit der Schulungen verstehen.*

Lerninhalt:

Personalschulungen nach § 6 GlüStV sind verpflichtend. Sie haben den Zweck, das Personal in die Lage zu versetzen, die im Sozialkonzept konkret beschriebenen Maßnahmen zum Spielerschutz kennenzulernen und umzusetzen. Das Personal kann damit einen Beitrag leisten, Glücksspielsucht einzudämmen. Die Führungskräfte tragen die Verantwortung dafür, die Rahmenbedingungen für die Umsetzung des Sozialkonzepts zu schaffen.

Zentrale rechtliche Rahmenbedingungen

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen die wesentlichen gesetzlichen Regelungen zum Betrieb von Wettvermittlungs- und Annahmestellen kennenlernen. Weiterhin sollen sie die sich daraus für die tägliche Arbeit ergebenden Verpflichtungen im Bereich Spieler- und Jugendschutz in den Betriebsablauf implementieren können (Konkretisierung erfolgt in Block 3).*

Lerninhalt:

In diesem Teil der Schulung erfolgt ein Überblick über die für Führungskräfte relevanten rechtlichen Regelungen aus dem GlüStV, dem AG GlüStV NRW, der ANVerVO NRW, dem JuSchG, dem GwG, dem NiSchG NRW und dem Feiertagsgesetz NW unter Angabe der jeweiligen Norm.

Block 2: Vermittlung von Basiswissen zur Glücksspielsucht

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen pathologisches Glücksspielen als anerkannte Krankheit kennenlernen. Hierdurch soll das Verständnis für die Bedeutung der Glücksspielsuchtprävention im Arbeitsbereich der Teilnehmenden gestärkt werden. Sie sollen erkennen, dass es sich bei Glücksspielsucht nicht um eine schlechte Angewohnheit oder Charakterschwäche handelt, sondern um eine ernsthafte Erkrankung.*

Lerninhalt:

- Unterschied Spiel und Glücksspiel
- Teilnahme-Prävalenz verschiedener Glücksspielformen
- Erkennungsmerkmale
- Entstehung (Bedingungsgefüge: Sucht-Dreieck)
- Folgen
- Gefühlsregulation durch Glücksspielteilnahme
- Strukturelle Merkmale von Sportwetten, Gefährdungspotential verschiedener Sportwettangebote, Überschätzung des Kompetenzanteils

- Anerkennung als Krankheit (2001) und Übernahme der Behandlungskosten durch Kranken- und Rentenversicherung

Herstellung emotionaler Bezüge durch Kennenlernen konkreter Fallgeschichten

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen einen emotionalen Bezug zur Situation von Menschen mit einer Glücksspielsucht entwickeln.*

Lerninhalt:

Die Inhalte sollen nicht nur theoretisch vermittelt werden, sondern auch anhand von konkreten Fallbeispielen veranschaulicht und vertieft werden. Hierfür eignen sich beispielsweise der Fall des Sportwetters Carmine im Film „Im Rausch des Zufalls“ (Medienprojekt Wuppertal) und die Filme aus der Rubrik „Glücksspielsüchtige erzählen“ (YouTube-Kanal der LF Glücksspielsucht NRW):

https://www.youtube.com/channel/UCz8LTEY5ggtvaB45nwIF-bA

Anschließend werden die Fallbeispiele unter Berücksichtigung der eigenen emotionalen Reaktion besprochen.

Zusammenhang zwischen Exposition und Gefährdung

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen sich der Suchtgefährdung der eigenen Mitarbeitenden bewusst werden.*

Lerninhalt:

Es wird der allgemeine Zusammenhang zwischen Exposition und Gefährdung erklärt. Anschließend wird dieser konkret auf den Arbeitskontext von Wettvermittlungs- und Annahmestellen bezogen und die daraus resultierende Glücksspielsuchtgefährdung der eigenen Mitarbeitenden behandelt.

Block 3: Darstellung des Hilfesystems, der Maßnahmen zum Spielerschutz und Erkennen auffällig Glücksspielender

Darstellung des Hilfesystems

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen bevorzugt die Angebote der Suchthilfe und der Selbsthilfe in Nordrhein-Westfalen für betroffene Glücksspielende und deren Angehörige kennenlernen.*

Lerninhalt:

Angebote der LF Glücksspielsucht NRW: Telefon- und Onlineberatung

Die Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW bietet eine deutsch- und eine türkischsprachige Infoline für Glücksspielsüchtige und deren Angehörige an. Beide Infolines sind kostenfrei und anonym.

Deutschsprachige Infoline: 0800 – 077 66 11

Türkischsprachige Hotline: 0800 – 326 47 62

Zusätzlich gibt es Online-Beratungsangebote, die über folgenden Link zu erreichen sind:

www.glueckssspielsucht-nrw.de/onlineberatung

Bei den genannten Angeboten finden Betroffene und Angehörige erste Hilfen, können sich beraten lassen und die Adressen von Hilfeangeboten vor Ort erfahren.

Hilfeangebote vor Ort

Die weiteren Angebote im Hilfesystem für Glücksspielsüchtige werden kurz vorgestellt. Dies umfasst Selbsthilfegruppen, Beratungsstellen und Fachkliniken.

Die Adressdatenbank der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW

Die LF Glücksspielsucht NRW stellt auf ihrer Webseite eine Datenbank zur Verfügung, die laufend aktualisiert wird. Sie enthält Adressen von Selbsthilfegruppen, Beratungsstellen und stationären Einrichtungen. Der Link zu Adressendatenbank lautet:

https://www.glueckssspielsucht-nrw.de/hilfe/adressen/

Weitere Hilfeangebote finden sich bei der Bundeszentrale für gesundheitlich Aufklärung (BZgA) und der Suchtkooperation NRW:

BZgA: https://www.spielen-mit-verantwortung.de/

Suchtkooperation NRW: https://suchtkooperation.nrw/

Maßnahmen zum Spielerschutz

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen sämtliche konkreten Maßnahmen des Spieler- und Jugendschutzes als verpflichtende Tätigkeiten verstehen, deren Erfüllung durch das Personal sie im Betriebsablauf sicherstellen müssen.*

Lerninhalt:

- Kontrolle auf Auslage von Infomaterial
- Umgang mit Spielerkonten (inkl. Nutzung zur Früherkennung)
- Umgang mit dem Sperrsystem
- Gewährleistung von lückenlosen Kontrollen beim Zutritt (Vertretungssituationen etc.)
- Früherkennung auffälligen Glücksspielverhaltens und Ansprache sowie ggf. weitere Maßnahmen (Übergabe Flyer etc.)
- Dokumentation

Block 4: Implementierung des Sozialkonzepts im Unternehmen

Das Sozialkonzept

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen die Mindestanforderungen an Sozialkonzepte in NRW kennenlernen. Sie sollen erfahren, welche Anforderungen an die betrieblichen Abläufe und Strukturen sich daraus für ihr Unternehmen ergeben, und in die Lage versetzt werden, diese im Unternehmen umzusetzen.*

Lerninhalt:

In diesem Teil der Schulung werden die Vorgaben aus den Mindestanforderungen an Sozialkonzepte in Nordrhein-Westfalen vorgestellt. Im Anschluss daran werden die sich daraus ergebenden konkreten Maßnahmen zur Implementierung und Umsetzung der Vorgaben des Sozialkonzepts (inkl. der zweijährigen Berichtspflicht) vermittelt.

Für den Fall, dass bereits ein Sozialkonzept im Unternehmen vorhanden ist, ist ein Abgleich mit den Mindestanforderungen vorzunehmen. Etwaige notwendige Ergänzungen sind vorzunehmen.

Planung der notwendigen personellen Ressourcen

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen die Anforderungen an die Planung der notwendigen personellen Ressourcen verstehen und in Lage versetzt werden, diese in ihrem Unternehmen umzusetzen.*

Lerninhalt:

Um die verschiedenen Maßnahmen des Sozialkonzepts zuverlässig umzusetzen, muss stets genügend qualifiziertes Personal in den Annahme- und Wettvermittlungsstellen anwesend sein (vgl. § 11 Absatz 1 Satz 3 AnVerVO NRW). Das Leitungspersonal hat die dafür erforderlichen strukturellen Voraussetzungen zu schaffen.

Sicherstellung der Teilnahme der verpflichteten Personen an den Schulungen der Module A und B

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen die Verpflichtung zu Personalschulungen verstehen und in die Lage versetzt werden, diese in ihrem Unternehmen umzusetzen.*

Lerninhalt:

In den Mindestanforderungen an Sozialkonzepte in Nordrhein-Westfalen ist ausgeführt, wann das Personal im Bereich der Annahme- und Wettvermittlungsstellen Schulungen zu Modul A und Modul B absolvieren muss. Es wird vermittelt, wie die hierfür erforderlichen Voraussetzungen geschaffen werden (Rhythmus der verpflichtenden Schulungen, Vorhalten der Teilnahmebescheinigungen für etwaige Kontrollen des Ordnungsamtes etc.).

Bereitstellung der notwendigen Materialien und Dokumente

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen in die Lage versetzt werden, die Bereitstellung aller laut Mindestanforderungen an Sozialkonzepte erforderlichen Materialien im Unternehmen sicherzustellen.*

Lerninhalt:

In den Mindestanforderungen an Sozialkonzepte für Annahme- und Wettvermittlungsstellen in Nordrhein-Westfalen ist festgelegt, dass verschiedene Materialien vorhanden sein müssen. Den Teilnehmenden wird vermittelt, welche Materialien und Formulare dies im Einzelnen sind, wie damit umzugehen ist, und wie sichergestellt wird, dass diese stets ausreichend in der Wettvermittlungs- und Annahmestelle bereitgestellt werden. Dies umfasst:

- Informationsmaterial zum Thema Glücksspielsucht
- Informationsmaterial zum Suchtgefährdungspotenzial des angebotenen Glücksspiels
- Informationsmaterial zum Jugendschutz
- Informationsmaterial zur Spielersperre
- Informationsmaterial zu regionalen und überregionalen Hilfeangeboten in NRW
- Anträge auf Sperre
- Information und Aufklärung über Glücksspielinhalte einschließlich der Verlustrisiken (vor der Spielteilnahme)
- „Spielrelevante Informationen“, wie
  - Kosten der Glücksspielteilnahme
  - Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten
  - Auszahlungsquoten
- Formulare für die Dokumentation der Spielerschutzmaßnahmen

Schaffung der erforderlichen Kommunikationswege im Unternehmen bezüglich Spielerschutz

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen lernen, welche Anforderungen an Kommunikationswege gelten, und definieren, wer welche Aufgaben im Unternehmen erfüllt. Sie sollen die notwendigen Kenntnisse erlangen, um die erforderlichen Rahmenbedingungen im Unternehmen zu schaffen bzw. sicherzustellen.*

Lerninhalt:

Die Umsetzung des Sozialkonzepts im Unternehmen erfordert die Festlegung bzw. Sicherstellung von Kommunikationswegen zwischen den verschiedenen an der Umsetzung der Sozialkonzeptvorgaben beteiligten Personen (Führungskräfte, Sozialkonzeptverantwortliche, Sozialkonzeptbeauftragte und Personal). Es wird vermittelt, welche Kommunikationswege im Unternehmen vorhanden sein müssen und wie diese konkret ausgestaltet werden sollen.

Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen die Grundlagen der Qualitätssicherung hinsichtlich der Umsetzung des Sozialkonzepts kennenlernen und befähigt werden, diese in ihren Betrieben umzusetzen.*

Lerninhalt:

Das zentrale Ziel von Sozialkonzepten (§ 6 GlüStV) besteht darin, die Glücksspielenden zu verantwortungsvollem Glücksspiel anzuhalten und der Entstehung der Glücksspielsucht vorzubeugen. Die Auswertung der durchgeführten Maßnahmen zum Spielerschutz dient als Grundlage zur Bewertung der Zielerreichung. Die entsprechenden Ergebnisse werden allen beteiligten Personen zur Verfügung gestellt. Dies fördert die Motivation der Beteiligten und bestärkt sie in der Sinnhaftigkeit ihrer Spielerschutztätigkeiten.

Maßnahmen zur Weiterentwicklung und Optimierung des Sozialkonzepts

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen die Grundlagen zur Weiterentwicklung und Optimierung des Sozialkonzepts kennenlernen und befähigt werden, sie in ihren Betrieben umzusetzen.*

Lerninhalt:

Anlässe zur Modifikation des Sozialkonzeptes sind zum einen Veränderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen und zum anderen Erkenntnisse, dass die durchgeführten Maßnahmen nicht hinreichend wirksam sind. Die Bewertung und Weiterentwicklung des Sozialkonzepts erfolgt maßgeblich auf der Basis der durchgeführten Dokumentation der Maßnahmen zum Spielerschutz. Um den Spielerschutz kontinuierliche zu verbessern, muss sichergestellt werden, dass identifizierte Probleme und Mängel zu einer Überarbeitung der Maßnahmen im Sozialkonzept führen.

Erfolgskontrolle

Es ist darzustellen, auf welche Art und Weise die Schulungsmaßnahme als erfolgreich absolviert bewertet wird.

Literatur:

BZgA (Hrsg.) (2020). Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland. Ergebnisse des Surveys 2019 und Trends.

DHS (Hrsg.) (2021). Jahrbuch Sucht 21. Lengerich: Pabst. 9

Meyer, Gerhard und Bachmann, Meinolf (2017). Spielsucht. Ursachen, Therapie und Prävention von glücksspielbezogenem Suchtverhalten. Berlin: Springer.